

โมดูลการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

การฟังและการพูดภาษาอังกฤษ รหัสวิชา 20000 - 1203

ผู้จัดทำ

นางมาลัย ชูจันทร์

วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

ประเภทวิชา หมวติวิชาสมรรถนะแกนกลาง กลุ่มอาชีพ สมรรถนะแกนกลาง สาขาวิชา สมรรถนะแกนกลาง

รหัส 20000-1203 ชื่อวิชา การฟังและการพูดภาษาอังกฤษ

ทฤษฎี 0 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 1 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) ระดับ B1

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ฟังและพูดภาษาอังกฤษตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ถูกต้องเหมาะสมตามมารยาทสังคมและวัฒนธรรมอังกฤษ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

- เข้าใจ คำศัพท์ สำนวนภาษาอังกฤษหลักการฟังและการพูดภาษาอังกฤษตามสถานการณ์ต่าง ๆ
- สามารถฟัง พูด ได้ตอบภาษาอังกฤษตามสถานการณ์ต่างๆ ในการทำงานและชีวิตประจำวัน
- มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดี ตระหนักถึงความสำคัญ และเห็นประโยชน์ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการรังและพูด
- สามารถประยุกต์ใช้ทักษะฟัง พูด ภาษาอังกฤษในการสนทนาการทำงานและชีวิตประจำวัน

สมรรถนะรายวิชา

- แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวนภาษาอังกฤษ หลักการฟังและการพูดภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสนทนาในการทำงานและชีวิตประจำวัน
- ฟัง พูด ได้ตอบภาษาอังกฤษตามสถานการณ์ต่างๆ ในการทำงานและชีวิตประจำวันตามมารยาทสังคมและวัฒนธรรมที่หลากหลาย
- ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติเกี่ยวกับการอ่านออกเสียงคำศัพท์ สำนวน ตามหลักการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ สนทนาในสถานการณ์ต่างๆ โดยใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา (Verbal and Non-Verbal Languages) เรียบเรียงและออกแบบภาษาอังกฤษที่ได้จากการฟัง โดยสามารถพูดออกเสียงคำศัพท์ สำนวนภาษาอังกฤษได้ถูกต้องตามมารยาทสังคม และวัฒนธรรมที่หลากหลาย และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ

โมดูลการเรียนรู้

รหัสวิชา 20000 - 1203 ชื่อวิชา การฟังและการพูดภาษาอังกฤษ

ทฤษฎี 0 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ...2... ชั่วโมง จำนวน 1 หน่วยกิต

ที่	ชื่อโมดูล	เวลาเรียน (ชม.)			หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม	
1	Greeting & Introduction	-	6	14	
2	Describing People	-	4	11	
3	On the Phone	-	4	12	
4	My Family	-	4	11	
5	Shopping	-	4	13	
6	At the restaurant	-	4	14	
7	Sickness	-	4	13	
8	Music	-	4	12	
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้	2	-	14	
รวม		2	34	36	

โมดูลการเรียนรู้ที่ 1 การรับและฝากข้อความทางโทรศัพท์
เวลาเรียน 4 ชั่วโมง (ทฤษฎี 0 ชั่วโมง, ปฏิบัติ 4 ชั่วโมง)

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ (ความรู้+ทักษะ+จิตพิสัย=การประยุกต์ใช้)

ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในการใช้คำศัพท์ สำนวน ประโยคที่ใช้ในการสนทนาทางโทรศัพท์ในชีวิตประจำวันและงานอาชีพ สามารถฟังและพูดสื่อสารโต้ตอบทางโทรศัพท์ได้ถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์

2. อ้างอิงมาตรฐาน (ถ้ามี)

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) -สมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ระดับ Independent User ระดับ B1

3. สมรรถนะประจำโมดูล

3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ สำนวน ประโยคเกี่ยวกับการสนทนาทางโทรศัพท์ในชีวิตประจำวันและงานอาชีพได้ถูกต้อง

3.2 สื่อสารโต้ตอบทางโทรศัพท์ในชีวิตประจำวันและงานอาชีพกับบุคคลอื่นได้ถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 พุทธิพิสัย

4.1.1 อธิบายความหมายและความสำคัญของการสื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ในสถานประกอบการได้ถูกต้อง

4.1.2 ระบุคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการรับและฝากข้อความทางโทรศัพท์ได้

4.1.3 เลือกใช้สำนวนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้

4.1.4 ระบุข้อมูลสำคัญที่ต้องบันทึกเมื่อรับฝากข้อความทางโทรศัพท์ได้อย่างครบถ้วน

4.2 ทักษะพิสัย

4.2.1 ปฏิบัติการรับโทรศัพท์โดยใช้คำกล่าวทักทาย แนะนำตนเองและสอบถามการติดต่อที่เหมาะสมกับบริบทของสถานประกอบการได้

4.2.2 ขอให้ผู้โทรพูดซ้ำหรือสะกดชื่อและข้อมูลสำคัญได้อย่างสุภาพ

4.2.3 รับและบันทึกข้อความทางโทรศัพท์ โดยระบุชื่อผู้โทร หมายเลขโทรศัพท์ วัน เวลา และรายละเอียดของข้อความได้ครบถ้วน

4.2.4 สนทนาทางโทรศัพท์โดยใช้ภาษาอังกฤษผ่านสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติได้อย่างเหมาะสม

4.3 จิตพิสัย

4.3.1 มีความมั่นใจและกล้าใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทางโทรศัพท์

4.3.2 มีความรับผิดชอบต่อข้อมูลของผู้ติดต่อและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4.4 การประยุกต์ใช้

4.4.1 สามารถรับฝากข้อความและบันทึกข้อมูลจากผู้โทรลงในแบบฟอร์มรับข้อความได้อย่างถูกต้อง

4.4.2 สามารถประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์ในสถานการณ์การทำงานที่แตกต่างกันได้

5. สารการเรียนรู้

5.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารทางโทรศัพท์ (Introduction to Workplace Telephone Communication)

- ความหมายของการสื่อสารทางโทรศัพท์ (Meaning of telephone communication)

- ความสำคัญของการสื่อสารทางโทรศัพท์ (Importance of telephone communication)
- บทบาทของโทรศัพท์ในสถานประกอบการ (The role of telephone communication in the workplace)
- ลักษณะของการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ (Characteristics of effective telephone communication)

5.2 การรับโทรศัพท์ (Answering the Telephone)

- การกล่าวทักทาย (Greeting)
- การแนะนำตนเอง (Introducing yourself)
- การสอบถามชื่อผู้โทร (Asking for the caller's name)
- การสอบถามความต้องการ (Asking how you can help)
- การขอให้พูดซ้ำ (Asking for repetition)

5.3 การขอสายและการโอนสาย (Asking to Speak to Someone and Transferring Calls)

- การขอสาย (Asking to speak to someone)
- การขอให้รอสาย (Asking someone to hold)
- การพักสาย (Putting someone on hold)
- การโอนสาย (Transferring a call)

5.4 การรับฝากข้อความ (Taking Telephone Messages)

- การสอบถามว่าต้องการฝากข้อความหรือไม่ (Offering to take a message)
- การสอบถามชื่อผู้โทร (Asking for the caller's name)
- การสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ (Asking for the telephone number)
- การบันทึกข้อความ (Recording the message)
- การตรวจสอบข้อมูล (Checking the information)

5.5 การฝากข้อความ (Leaving Telephone Messages)

- การแจ้งชื่อ (Giving your name)
- การแจ้งหน่วยงาน (Giving the company or organization)
- การแจ้งวัตถุประสงค์ของการติดต่อ (Giving the purpose of the call)
- การแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ (Giving a telephone number)
- การขอให้ติดต่อกลับ (Asking someone to call back)

5.6 การยืนยันข้อมูล (Confirming Information)

- การขอให้พูดซ้ำ (Asking for repetition)
- การขอให้สะกดชื่อ (Asking for spelling)
- การทวนหมายเลขโทรศัพท์ (Repeating a telephone number)
- การยืนยันข้อความ (Confirming the message)

5.7 การสิ้นสุดการสนทนา (Ending a Telephone Conversation)

- การกล่าวขอบคุณ (Thanking the caller)
- การแจ้งว่าจะดำเนินการต่อ (Telling the caller what you will do)
- การกล่าวอำลา (Saying goodbye)

5.8 มารยาทในการสื่อสารทางโทรศัพท์ (Telephone Etiquette)

- ใช้น้ำเสียงสุภาพ (Use a polite tone of voice)
- ตั้งใจฟัง (Listen carefully)

- ไม่พูดแทรก (Do not interrupt)
- บันทึกข้อมูลให้ถูกต้อง (Record information accurately)
- กล่าวขอบคุณและอำลาก่อนวางสาย (Thank the caller and say goodbye before ending the call)

6. รายละเอียดการเรียนรู้ประจำโมดูล

6.1 ทฤษฎี

ศึกษาแนวคิด หลักการ คำศัพท์ สำนวน และรูปแบบประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารทางโทรศัพท์ ผ่านเอกสารประกอบการเรียน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบบฝึกหัด และกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเชื่อมโยงความรู้กับสถานการณ์การทำงานจริง

6.2 ปฏิบัติ

ฝึกการสื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์จากสถานการณ์จำลอง เริ่มจากการฝึกคำศัพท์และสำนวน ฝึกฟังและพูดตามแบบฝึกสนทนาเป็นคู่ ฝึกการรับและฝากข้อความ และพัฒนาไปสู่การแสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์การทำงาน

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

ด้านความรู้ (ทฤษฎี) เวลาเรียน 2 ชั่วโมง

สื่อเรื่อง เอกสารประกอบการเรียน (Learning materials)

สื่อเรื่อง คำศัพท์และสำนวน (Vocabulary and expression presentation) (แบบฝึกหัดพร้อมเฉลย)

สื่อเรื่อง แบบฝึกหัด (Exercises) (แบบฝึกหัดพร้อมเฉลย)

สื่อเรื่อง แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน (Pre-test and post-test) (แบบฝึกหัดพร้อมเฉลย)

สื่อเรื่อง คลิปเสียงบทสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephone conversation audio clips)(แบบฝึกหัดพร้อมเฉลย)

ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ (ปฏิบัติ) เวลาเรียน 4 ชั่วโมง

ฝึกปฏิบัติจริง

ใบปฏิบัติงานที่ 1.1 ใบงานการรับฝากข้อความ (Message-taking worksheet)

ใบปฏิบัติงานที่ 1.2 บัตรสถานการณ์จำลองเพื่อแสดงบทบาทสมมติ (Situation cards)

หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. การบันทึกลงในแบบฟอร์มการรับฝากข้อความทางโทรศัพท์ (Taking a Telephone Message)
2. ภาพถ่าย/คลิปวิดีโอการปฏิบัติงาน (Photos/videos of student performance)

เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ใช้คำศัพท์และสำนวนได้ถูกต้อง (Use vocabulary and expressions correctly)
2. ใช้ประโยคได้เหมาะสมกับสถานการณ์ (Use appropriate sentences for the situation)
3. ออกเสียงได้ชัดเจนและเข้าใจได้ (Pronounce words clearly and understandably)
4. ฟังและจับข้อมูลสำคัญได้ (Listen and identify important information)
5. บันทึกข้อมูลได้ถูกต้องและครบถ้วน (Record information accurately and completely)
6. ใช้ภาษาได้สุภาพ (Use polite language)
7. มีความคล่องแคล่วในการสนทนา (Speak with appropriate fluency)
8. แสดงความมั่นใจในการสื่อสาร (Demonstrate confidence in communication)

ขอบเขตการปฏิบัติงาน

บันทึกการฝากข้อความทางโทรศัพท์ 1 แบบฟอร์ม ในเวลาจำกัด 30 นาที

วิธีการประเมิน

1. การทดสอบความรู้ก่อนเรียนและหลังเรียน (Pre-test and post-test)
2. การประเมินแบบฝึกหัด (Exercise assessment)
3. การสังเกตพฤติกรรมระหว่างปฏิบัติงาน (Observation of student performance)
4. การประเมินทักษะการฟังและการพูด (Listening and speaking assessment)

เครื่องมือประเมิน

1. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Achievement Test)
2. แบบประเมินทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ (English Telephone Communication Skills

Rubric)

3. แบบประเมินการรับและฝากข้อความ (Telephone Message Assessment Form)
4. แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (Role-Play Assessment Rubric)
5. แบบประเมินคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน (Work Attitude Assessment Form)
6. แบบสอบถามความพึงพอใจ (Student Satisfaction Questionnaire)

8. การวัดและประเมินผลประจำโมดูล

ภาคทฤษฎี (30 คะแนน)

คะแนนแบบทดสอบความรู้บน Platform ก่อนเรียนและหลังเรียน (20 คะแนน)

คะแนนความตั้งใจและการทำแบบฝึกหัดระหว่างคาบเรียนทฤษฎี (10 คะแนน)

ภาคปฏิบัติ (70 คะแนน)

คะแนนแบบประเมินทักษะการแสดงบทบาทสมมติ (40 คะแนน)

คะแนนการประเมินชิ้นงานการบันทึกแบบฟอร์มรับฝากข้อความทางโทรศัพท์ ที่บันทึกและส่งตรวจ (30

คะแนน)